



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**

**Facultad de Ciencias Administrativas  
Escuela Profesional de Administración  
Programa de Titulación Profesional**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**“IMPACTO DE LA CALIDAD EN LAS EXPORTACIONES DE  
FRUTAS EN PIURA (2014-2018)”**

Presentada por

**Br. CINTHYA STEFANY AGUIRRE OLAYA**

**Br. SERGIO DANIEL CALLIRGOS DELGADO**

Asesor

**Dr. Ernesto Quezada Poicón**

Línea de investigación: Ciencias Contables y Administrativas

Sublíneas de investigación: Administración de operaciones

**PIURA – PERÚ  
2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Escuela Profesional de Administración  
Programa de Titulación Profesional**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**“IMPACTO DE LA CALIDAD EN LAS EXPORTACIONES DE  
FRUTAS EN PIURA (2014-2018)”**

Presentada por

**Br. CINTHYA STEFANY AGUIRRE OLAYA**

**Br. SERGIO DANIEL CALLIRGOS DELGADO**

**Dr. Ernesto Quezada Poicón  
Asesor**

Línea de investigación: Ciencias Contables y Administrativas

Sublíneas de investigación: Administración de operaciones

**PIURA – PERÚ  
2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Escuela Profesional de Administración  
Programa de Titulación Profesional**

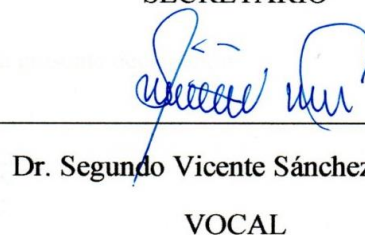


**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**“IMPACTO DE LA CALIDAD EN LAS EXPORTACIONES DE  
FRUTAS EN PIURA (2014-2018)”**

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Franklin Román María Atarama Talledo  
PRESIDENTE

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Nelson Rodríguez Rivera  
SECRETARIO

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Segundo Vicente Sánchez Juárez  
VOCAL



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ACTUALIZACION PARA TITULACION PROFESIONAL**  
**MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACION VERSION LXI**



## ACTA DE SUSTENTACION

Ejecutor (es) : Bach. CINTHYA STEFANY AGUIRRE OLAYA  
: Bach. SERGIO DANIEL CALLIRGOS DELGADO

Asesor : Dr. Ernesto Quezada Poicon

Los miembros del Jurado que suscriben, nombrados con Resolución Decanal N° 164-19-D.FCC.AA.-UNP, de fecha 03 de setiembre del 2019, dictaminan que el trabajo de Investigación: **"IMPACTO DE LA CALIDAD EN LAS EXPORTACIONES DE FRUTAS EN PIURA (2014 – 2018)"** presentado por los Bachilleres: **CINTHYA STEFANY AGUIRRE OLAYA y SERGIO DANIEL CALLIRGOS DELGADO**, para optar el Título de Licenciada en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, está en calidad de:


APROBADO				DESAPROBADO
Excelente	Sobresaliente	Muy Bueno	Bueno	
		X		

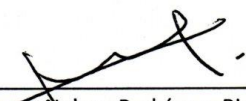
En consecuencia queda en condición de ser calificado APTO por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA (O) EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, de conformidad con lo estipulado en la Ley.



En fe de lo cual se firma la presente, a los quince días del mes de setiembre del año dos mil diecinueve.

Castilla, 15 de setiembre del 2019

  
Mg. Franklin Román María Atarama Talledo  
Presidente

  
Dr. Segundo Vicente Sánchez Juárez  
Secretario

  
Dr. Jorge Nelson Rodríguez Rivera  
Vocal

  
  
28/11/19 05/12/19.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



FORMATO N°7

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Título del trabajo:

IMPACTO DE LA CALIDAD EN LAS EXPORTACIONES DE FRUTAS EN PIURA (2014-2018).

Aguirre Olaya Cinthya Stefany, identificada con DNI N° 75704133, Facultad de Ciencias Administrativas.

**DECLARA BAJO JURAMENTO:** que el trabajo de investigación que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de proyecto de tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.



Huella Digital



Piura, 26 de agosto de 2019

Aguirre Olaya Cinthya Stefany  
DNI: 75704133

UNP-VRI-OCIN-DJ-N°1139/2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



FORMATO N°7

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Título del trabajo:

IMPACTO DE LA CALIDAD EN LAS EXPORTACIONES DE FRUTAS EN PIURA (2014-2018).

Callirgos Delgado Sergio Daniel, identificado con DNI N° 72543613, Facultad de Ciencias Administrativas.

**DECLARA BAJO JURAMENTO:** que el trabajo de investigación que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de proyecto de tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.



Huella Digital



Piura, 26 de agosto de 2019

Callirgos Delgado Sergio Daniel  
DNI: 72543613

UNP-VRI-OCIN-DJ-N°1139/2019

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo se lo dedicamos a Dios y a  
nuestros padres porque cada logro se lo debemos a  
nuestras familia quienes nos motivan  
constantemente para seguir nuestros sueños y metas  
y a nuestros profesor quien ha sido parte  
fundamental para realizar este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

-A Dios por darnos la oportunidad de mantenernos en pie en la lucha constante por cumplir metas y objetivos, por darnos las fuerzas para seguir adelante.

-A nuestros padres y familia por su apoyo incondicional.

- A nuestro profesor por darnos las tácticas y conocimientos necesarios para poder realizar mi labor como estudiante.



## **RESUMEN**

En los últimos años las exportaciones de Frutas en Piura han ido experimentando un crecimiento notable, debido a las características del producto, y su calidad frente a sus competidores, el cual le ha permitido lograr gran aceptación en el mercado nacional e internacional.

Sin embargo, los principales problemas asociados a la producción, sistema de comercialización, precios de exportación, etc.; han ido restando competitividad al producto y dificultades para su exportación. Por tal motivo, en esta investigación se estudia, **EL IMPACTO DE LA CALIDAD EN LAS EXPORTACIONES DE FRUTAS EN PIURA (2014-2018)**”, en el cual se hace mención conceptual teórica, mediante herramientas como: Casos, que se presentan en dicha investigación, en el cual se describen los esfuerzos de las instituciones en mejorar la calidad en exportación de Frutas para poder promoverla tanto en el mercado nacional como internacional,

## **ABSTRACT**

In the last years, Fruit exports in Piura have been experiencing remarkable growth. this due to the characteristics of the product, and its quality compared to its competitors, that reason has allowed him to achieve great acceptance in the national and international market.

However, the principal problema associated with production, maketing system, export prices, etc; they have been reduced competitiveness to the product and difficulties for that export. By that reason studies, THE IMPACT OS QUALITY ON EXPORTS OF FRUITS IN PIURA (2014-2018), In which theoretical conceptual mention was made, using tools such as: Presented cases in said research, which describes the efforts of the intitutions to improve the quality of fruit exports in order to advance It both in the national and international markets.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION .....	xii
JUSTIFICACIÓN .....	xiii
Impacto de la calidad en las exportaciones de frutas Piura (2014-2018).....	1
1 Antecedentes .....	1
2 Marco teórico .....	7
2.1. Comercio Exterior.....	7
2.2 Calidad .....	12
3 Casos de impacto de la calidad en exportaciones agroindustriales.....	23
3.1 Gestión de Calidad - Empresa Campo Sol.....	23
3.2 Estudios de casos en Piura .....	27
4. Conclusiones .....	29
5 Bibliografía .....	30
6 ANEXOS.....	34

## INTRODUCCION

Muchos estudios demuestran que los países cuyas economías están más orientadas hacia el comercio exterior ,pueden lograr mejoras y crecimiento económico ya que abrir las puertas a nuevos productos con el resto del mundo permite un mejor nivel de vida y un crecimiento del país y regiones , puede traer consigo muchos beneficios derivados del comercio mundial y esto dependerá de la capacidad que tengan los productores para aprovechar nuevas oportunidades en lo que es producción y comercio .

La información sobre las exportaciones de la región es amplia y variada, pero no se encuentra recopilada. El presente estudio muestra un compendio simple que enlace el último lustro con el fin de facilitar investigaciones futuras sobre la exportación en la región de Piura.

El primer capítulo de la monografía tratará sobre los aspectos teóricos del comercio exterior. Luego En el segundo hablaremos sobre el marco legal al que está sujeto las exportaciones dentro de la región. Por último, mostraremos el reporte de las exportaciones de la región Piura en el periodo 2014 a 2008

## **JUSTIFICACIÓN**

En un mundo cada vez más globalizado, la competencia entre empresas se ha vuelto cada vez más agresiva, ya que no solo se compite a nivel local o regional sino a nivel global, por lo que un empresario debe mentalizarse en que su producto o servicio, hoy en día, está compitiendo con el resto del mundo, así que la calidad de su bien o servicio debe estar al nivel de los requerimientos del mercado global, y las exportaciones no son ajenas a este fenómeno.

Debido a esta realidad, este trabajo de investigación teórica se justifica en determinar el impacto que ha tenido la calidad en las exportaciones de frutas en Piura, a través de la descripción de casos de estudio en los cuales se haya mejorado la exportación a través de la aplicación de la calidad, aproximándonos al conocimiento del efecto que tiene esta en las exportaciones de frutas de Piura.



## **Impacto de la calidad en las exportaciones de frutas Piura (2014-2018)**

### **1 Antecedentes**

**CASTILLO (2016), Impacto de la estrategia de diferenciación en la exportación del banano orgánico del distrito de Chepén al mercado Holandés 2016.** Esta investigación permite principalmente estudiar el impacto de la estrategia de diferenciación en la exportación del banano orgánico del distrito de Chepen, al mercado Holandés 2016. Para este objetivo se realiza una investigación descriptiva, utilizando la investigación no experimental con el método de análisis porcentual y análisis de variaciones. La población analizada estuvo representada por las 4 asociaciones de productores de banano orgánico del distrito de Chepen, utilizando la técnica del análisis documental y la entrevista, mediante los instrumentos de la ficha del análisis documental y la guía de entrevista. Finalmente, de los resultados obtenidos se concluye que debido a la estrategia de diferenciación existe un impacto favorable en el aumento de exportaciones en un 15% al aplicar la estrategia de calidad.

**Ramírez y Vera (2017), Propuesta de una mejora en el proceso de empaquetado de una empresa productora de uva de mesa para exportación,** Este trabajo de investigación aplicada propone un aumento en el rendimiento de la empresa mediante la utilización de métodos para resolver el cuello de botella de la cadena productiva de la empresa. El proyecto fue abordado sobre el área de operaciones de la empresa Fundo Sacramento S.A.C. El alcance de esta tesis culmina con la implementación de las mejoras de trabajo más adecuadas para resolver el problema y el estudio de los impactos sobre los diferentes ámbitos involucrados en la empresa. La tesis se desarrolla en seis capítulos, siendo el primer capítulo el marco teórico empleado en la tesis. Básicamente es un repaso de los temas de la teoría de restricciones y diseño del trabajo

que se emplearán en los capítulos posteriores. El segundo capítulo comprende la descripción de la organización de la empresa, para facilitar el entendimiento de su actividad principal y situación actual, a manera de introducción para el detalle de los problemas identificados en el desarrollo del capítulo. Además, se ocupa del mapeo de proceso de la empresa y la determinación de su capacidad productiva, identificando así el problema principal de la empresa: la falta de capacidad de producción. El tercer capítulo contiene el estudio de métodos realizado al proceso, identificado el primer cuello de botella con el fin de levantarlo y desarrollar la teoría de restricciones. Durante el progreso de este capítulo, también se exponen los diferentes métodos propuestos y su modo operativo respectivo. Asimismo, se realiza un análisis técnico y económico de cada método propuesto en comparación con el método actual, optando por la implementación de dos cámaras de dosificado para el proceso productivo, y la creación de un software para llevar el control diario de destajo, con el fin de ser más eficientes. Del mismo modo, se decidió implementar dos líneas productivas adicionales, para aumentar la capacidad real del packing. El cuarto capítulo analizará el impacto sobre los diferentes actores importantes de la empresa, tales como los accionistas, trabajadores, mercado y los clientes. En el quinto capítulo, se desarrollará el impacto de las soluciones propuestas a nivel interno y externo de la organización, de tal manera de analizar todos los puntos importantes en la repercusión de las propuestas implantadas. Por último, en el sexto capítulo se brindarán las conclusiones y recomendaciones resultantes del proyecto de investigación actual, con la finalidad de brindar una síntesis y sugerencias para mantener los objetivos alcanzados. Para la siguiente tesis se ha debido revisar la bibliografía referente a los diferentes temas y herramientas de ingeniería industrial llevadas durante la carrera. La información principal proviene de la empresa sobre la cual se ha realizado el proyecto, que facilitó la información y recursos a lo

largo de la tesis. Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase de análisis de resultados en cuanto a la implementación de las mejoras propuestas. Durante los capítulos IV y V, se evidenciarán las diferentes validaciones en base a los resultados obtenidos.

**Bautista y Córdova (2016), Estrategias logísticas para desarrollar proceso de exportación de frambuesa del departamento de Lambayeque hacia países bajos en el año 2016.** La presente investigación se realizó en la Región de Lambayeque, con la finalidad de dar a conocer a los productores Lambayequinos una nueva oferta explorable a la que pueden dirigirse, actualmente se viene desarrollando el cultivo de frambuesas por la Asociación de Mujeres los Rosales de Kañaris y por complejo agroindustrial Beta S.A.C. en Jayanca. Se planteó determinar el desarrollo del proceso de exportación de frambuesa del departamento de Lambayeque hacia países bajos utilizando estrategias logísticas en el año 2016, Se utilizó un diseño no exploratorio descriptivo Cuantitativo, abordándose un modelo de propuesta logística para la exportación de frambuesas. Este estudio se realizó a través de la aplicación de instrumentos, como: Guía de Entrevista a profundidad, Análisis de Contenido y Cuestionario. La investigación se basa en la identificación y propuesta de los costos logísticos de exportación de frambuesas frescas hacia Países Bajos, selección de prácticas logísticas y de la cadena de abastecimiento. Además, se identificó deficiencias en el proceso de selección, cosecha, transporte, siendo estos involucrados en lo largo de la cadena logística. De esta forma se estableció, como un modelos a las “Estrategias logísticas para desarrollar proceso de exportación de frambuesa del departamento de Lambayeque hacia países bajos en el año 2016”, definido como el más para cumplir con los objetivos planteados. Finalmente, este modelo permitirá negociar de manera eficiente con los proveedores, obtener un producto de calidad,

mejorar la comunicación con el cliente y tener visión internacional ; teniendo como resultado una reducción en el costo de venta del producto.

**Benites, De marzo, Soto y Uribe (2017), Calidad en las Empresas del Sector Agroexportador del Departamento de Ica.** La presente investigación muestra una primera aproximación a la situación de la calidad en las empresas del sector agroexportador en el departamento de Ica. Debido a la importancia que tiene el sector agrícola en nuestro departamento, así como en el país, surge la necesidad de realizar esta investigación sobre sistemas de gestión de calidad, más aún cuando en nuestra región la inversión privada y las empresas agroexportadoras son el principal pilar de la economía. El propósito de esta tesis, es determinar la importancia que tiene la gestión de la Calidad de las empresas agroexportadoras en el departamento de Ica, así como identificar el nivel de significancia en implementar los 9 factores de la Administración de la Calidad Total entre las empresas que cuentan con sistemas de gestión de calidad con las empresas que no cuentan con sistemas de gestión de calidad. Esto permitirá comparar las ventajas que podrían obtener con la finalidad de ingresar a nuevos y mejores mercados interesados en la compra de sus productos agrícolas, así como también en las mejoras sustanciales en los niveles de competitividad agrícola en relación a otras empresas de diferentes mercados del mundo y la mejora en sus márgenes de rentabilidad. La principal conclusión de la investigación fue que las empresas que cuentan con un sistema de calidad implementan y desarrollan con más eficiencia los factores del TQM, en comparación con las que no cuentan con dicho sistema.

**Pastor (2017), Incremento de la calidad con dos tipos de cobertura en frutos de granado (punica granatun) var. Wonderful para exportación en zonas áridas de Arequipa.** El presente trabajo de investigación titulado se realizó en el área de investigación del fundo San Camilo de la empresa AGROINCA PPX (Productos peruanos de exportación) Iniciándose dicha investigación en noviembre del 2012 y finalizando en abril del 2013, siendo el objetivo del presente trabajo reducir la insolación utilizando dos tipos de cobertura en frutos de granado para mejorar la calidad exportable, para ello se utilizó el diseño de bloques completos al azar, con dos tratamientos más un testigo y tres repeticiones o bloques, con un total de 9 unidades experimentales. Para realizar la comparación de promedios entre tratamientos y su significancia se usó la prueba de Tukey a un nivel de  $\alpha = 0.05$ . Los objetivos específicos planteados de este trabajo fueron a) Determinar si la técnica de cobertura en frutos de granado aumenta la calidad del producto reduciendo los porcentajes de descarte. b) Determinar si hay diferencias entre las categorías de frutos que son y no cubiertos con protectores contra la insolación. c) Determinar si el uso de cobertura influye significativamente en el costo de mano de obra en la producción de granado. De acuerdo a los resultados obtenidos, el tratamiento con cobertura de papel aumenta y mejora la calidad de fruto siendo el porcentaje exportable del 93.3% a comparación de la cobertura con caolín con 75.56% y sin cobertura con 57.78%. Este incremento en la calidad de frutos se debe a que la radiación lumínica fue disminuida en un 50% para el caso de la cobertura con papel, el caolín disminuyó un 40 % la radiación lumínica en frutos, pero debido al tiempo de su aplicación fue removido por el viento y su efecto se fue atenuando estando los frutos no muy protegidos con este bloqueador, y para el caso de los frutos sin cobertura los daños fueron mayores debido a que los frutos se encontraban más expuestos a la insolación y solo algunos de ellos eran protegidos por su propio follaje. Con este trabajo se determina que



los frutos de granado con cobertura de papel incrementan su calidad y tamaño debido a que se disminuye la insolación presente en la zona de estudio.

**Arbulú (2007), Implementación del programa de calidad EUROGAP en los fundos Santa Clara y Los Compadres.** El presente trabajo consistió en un diagnóstico, elaboración de una propuesta de implementación y la implementación propiamente dicha de la normativa de calidad “Eurepgap frutas y hortalizas (Versiones 2001 y 2004)” en los fundos Santa Clara y Los Compadres (Olmos, Motupe), del producto exportado mango. Así, dicha empresa asegura su permanencia en los mercados internacionales más exigentes de frutas y hortalizas, abre segmentos de mercados internos nacionales e internacionales y contribuye con el crecimiento de las exportaciones de mango en el Perú. Al respecto se visitaron los mencionados fundos de mango de la empresa Frutos Olmos Perú SAC. Se contó con el apoyo del ingeniero agrónomo encargado de los fundos y de la gerencia de la empresa, del organismo de certificación de la normativa, así como del asesor de la presente tesis. Principalmente se concluyó que el Eurepgap conlleva a proteger la salud de las personas involucradas en la primera fase de la cadena agroexportadora, así como al cliente y al consumidor final. También el costo final post-implementación de la caja de mango de 4 kg aumentó en 0.05 USD.

## **2 Marco teórico**

### **2.1. Comercio Exterior.**

#### ***2.1.1. Definiciones.***

Existen varias definiciones sobre comercio exterior según varios autores, González, Martínez, Otero y González (2009) señalan que: “Es una parte del comercio mundial, el comercio entre un país determinado y el resto de los países del mundo” (p.22). En pocas palabras el autor habla sobre la relación comercial que tiene un país con los demás, sin importar que no limiten geográficamente con este a su vez les permite el acceso a nuevos mercados permitiendo el beneficio de ambos países.

El comercio exterior es en simples palabras un intercambio de bienes y servicios entre dos o más países. Chabert (2005) refiere que es una derivación del comercio interior hacia otros espacios geográficos con una logística similar pero que cuenta con la regulación distinta a lo que es el mercado interior. El comercio exterior cuenta con una mayor regulación, legislación y estándares para los empresarios, en comparación a las negociaciones que pueden realizar en el mercado interno, por lo tanto, requiere un mayor trabajo por parte de las empresas exportadoras, permitiendo que cada vez haya una mayor competitividad por parte de las empresas para ganar mayor mercado en su rubro.

En el ámbito local, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2014) , nos afirma:

El comercio exterior es el intercambio de bienes, productos y servicios entre dos o más países o regiones económicas. Este intercambio se realiza de dos maneras: las

exportaciones (salidas de mercancía de un país) y las importaciones (entradas de mercancías procedentes de otros países). (p.42)

En esta definición se nos muestra las actividades principales del comercio exterior que son las importaciones y exportaciones las cuales a su vez actúan en el gasto público y ayudan al desarrollo de un país.

### ***2.1.2 Actores que participan***

Como todo acto, son los participantes quienes ejecutan las acciones pertinentes para realizar los distintos procesos que conocemos con respecto al comercio exterior. Día a día se interrelacionan entre sí para llevar a cabo el intercambio de bienes y servicios internacionalmente.

Al igual que en el primer punto del capítulo analizaremos puntos de vista de autores.

MINCETUR (2014) toma en cuenta 4 participantes dentro del comercio exterior, entre ellos están: El Estado como impulsadora de las empresas con sus políticas, para el desarrollo económico del país. Los empresarios como los agentes encargados del crecimiento de sus empresas a través de la incursión en los mercados internacionales, deben estar preparados para competir a nivel mundial. Las empresas como las instituciones que incursionan en el mercado internacional y que desarrollan las estrategias planeada por los empresarios. A estos 3 se le une el Sector Académico.

Este punto de vista muestra solo una cara del comercio exterior, teniendo en cuenta más al exportador, y como tiene el apoyo y facilidades del Estado para lanzarse al mercado internacional.

Teniendo una visión más holística de los participantes del comercio exterior, Chabert (2005) nos ilustra de la siguiente manera:



*Figura 1. Participantes del Comercio Exterior*

El autor nos muestra la relación entre importador y exportador (Sujetos contratantes) es lo esencial en el comercio exterior, teniendo que ser reguado esto por los distintos Organismos oficiales tanto en un país como en otro. Esta relación importador- exportador se sella en el tipo de contrato bajo el cual hayan decidido negociar. Los procesos no podrían ser completados sin que las mercaderías pasen por Aduanas y los agentes de éstas regulen la entrada y salida de los bienes o servicio. A su vez las entidades financieras son consideradas como participantes del comercio exterior siendo el caso que los sujetos contratantes busquen el financiamiento para poner en marcha sus operaciones.

### ***2.1.3 Exportaciones***

Esta monografía está inclinada más en la exportación por lo que se cree conveniente buscar definiciones sobre lo que se va a recopilar.

Díaz-Giménez (1999) señala, económicamente hablando que las exportaciones son todas las mercancías que una economía le vende a personas del resto del mundo, bajo este concepto, una mercancías que no sale del país puede considerarse exportación, siempre que su consumidor final sea extranjero.

Contrariamente a Díaz- Giménez, MINCETUR (2014) añade que:

La exportación es la salida legal de bienes y servicios nacionales para su uso o consumo en el exterior, efectuada en determinadas condiciones. Para ello se debe cumplir una serie de requisitos legales y operativos establecidos por los distintos organismos involucrados en el proceso exportador. (p36)

Como toda actividad comercial esta tiene que ser regularizada por los entes correspondientes, estas leyes deben ser de conocimiento de todas las empresas exportadoras para evitar diferentes penalidades. Este cumplimiento de requisitos de manera objetiva permite a su vez una fácil cooperación entre la administración aduanera de distintos países. A su vez favorece al cumplimiento de los estándares de calidad atrayendo aún más al mercado extranjero.



#### ***2.1.4 Régimen de exportación definitiva***

FINALIDAD Facilitar el despacho para la exportación de mercancías nacionales o nacionalizadas que salen del territorio aduanero para su uso o consumo definitivo en el exterior.

#### **BASE LEGAL**

- Ley General de Aduanas, aprobado por Decreto Legislativo N° 1053 publicado el 27.06.2008 y modificatorias.
- Reglamento de la Ley General de Aduanas, aprobado por Decreto Supremo N° 010.2009-EF publicado el 16.01.2009 y modificatorias.
- Tabla de Sanciones aplicables a las infracciones previstas en la Ley General de Aduanas, aprobada por Decreto Supremo N°031-2009-EF publicada el 11.02.2009 y modificatorias.
- Procedimiento General de Exportación Definitiva INTA-PG.02 (v.6), aprobado por Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas N° 0137/2009 publicada el 17.03.2009 y modificatorias

LEY N° 30641 - La presente ley tiene por objeto modificar la legislación del impuesto general a las ventas aplicables a las operaciones de exportación de servicios, a fin de fomentar la competitividad de nuestras exportaciones, mejorar la neutralidad del impuesto y eliminar distorsiones en su aplicación a este tipo de operaciones.

Artículo 33 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante el Decreto Supremo 055-99-EF y normas modificatorias

### ***2.1.5 Incoterms***

David Soler (2014) en su libro Guía práctica de las reglas Incoterms 2010: Derechos y obligaciones sobre las mercancías de comercio internacional nos dice que los Incoterms: “Tienen como finalidad delimitar los derechos y obligaciones de las partes que suscriben un contrato de compraventa internacional en lo que concierne a las condiciones de entrega de la mercancía objeto de la transacción”(p.9), lo que nos da a entender que su finalidad es evitar las controversias que pudieran haber entre el exportador y el importador, durante la operación de traslado de la mercadería, la tramitación correspondiente para la entrada y salida de aduanas, en otras palabras determinan el punto exacto de la transferencia del riesgo del cuidado y la responsabilidad de la entrega de la mercadería entre vendedor y comprador, determinan quien es el responsable del despacho de exportación y de importación, así como quien lo es de las maniobras de carga y descarga.

## **2.2 Calidad**

Existen diferentes definiciones sobre gestión de calidad según el autor Schonberger (1992) señala que fue en la segunda mitad del siglo XX, cuando se dedicó una atención extraordinaria a la gestión de la calidad, por sus conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, particularmente a partir de los años 80's y hasta la actualidad, teniendo como referencia al llamado milagro industrial japonés del cual el mundo occidental apenas comienza a entender los factores de su éxito, en pocas palabras el autor nos habla de la evolución que ha

tenido la gestión de calidad a nivel mundial hasta la actualidad ya que es muy importante para una empresa porque vivimos en un mundo globalizado y cambiante lo cual las empresas determinan la necesidad de implementar un enfoque distinto a una buena calidad de administración .

La Gestión de calidad es en simples palabras un mejoramiento continuo de las empresas. El Equipo Vértice (2008) nos dice que “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (p.1). Quiere decir que esto permite lograr y superar expectativas de los clientes y personal mejorando continuamente los resultados para ello es importante utilizar los recursos y procedimientos necesarios y de las responsabilidades de las personas que lo intervienen.

James (1997) nos afirma que la gestión de la calidad, es una filosofía orientada en el mejoramiento de los procesos para el crecimiento y supervivencia de la empresa, a través de la gestión de la calidad, se mejora la organización completamente. En esta definición trata de lograr un sistema de producción constante y capacidad para decidir las estrategias y los objetivos en beneficio y compromiso firme de la empresa y los trabajadores.

La calidad se viene desarrollando en las empresas a través del tiempo, éstas buscan la mejora continua, para poder satisfacer las necesidades de los clientes, a medida que crece la competencia, las empresas tienen que buscar una ventaja para seguir en el mercado, y la calidad en una de ellas.

### ***2.2.1 Factores de influencia de la calidad en la empresa.***

Según Alcalde (2009) , hoy en día no solo se trata de ver la calidad del producto, sino que se maneja el concepto de Calidad Total, por lo que esta debe ser llevada a todos los aspectos de la empresa, tanto internos como externos. Para este autor, existen cuatro factores que influyen en la calidad de una empresa.



Figura 2: Factores que influyen en la calidad de una empresa.

#### ***1.2.1.1 Factor humano***

El autor nos dice que “La participación de los trabajadores con sus ideas y sugerencias se hace indispensable en un modelo empresarial donde la creatividad de todas las personas permite la innovación y la mejora constante de los procesos”(p.15), la calidad se puede obtener a través de la gestión humana, el conocimiento que los colaboradores de una empresa puedan brindar para que haya una mejora, ya sea en la mejora del producto o servicio, según sea el caso.

#### *1.2.1.2 Factor tecnológico*

Alcalde también nos dice:

“... Los avances tecnológicos y científicos se suceden de forma rápida haciendo posible producir bienes y servicios de mayor calidad a mejor precio. Las nuevas máquinas, herramientas, los robots, los sistemas informáticos, los sistemas automatizados, etc., consiguen automatizar cada vez más los procesos, con lo se obtiene una reducción de costes de producción y una mayor flexibilidad en los pedidos a la carta” (p.15)

La tecnología y los avances científicos facilita la mejora de la calidad, ya sea acelerando la capacidad productora o mejorando las características de los productos que buscan satisfacer al mercado para el cual están hechos.

#### *2.2.1.3 Factor comercial*

Según Alcalde (2009) debido a la proliferación de la oferta de productos y servicios, y a su vez un gran aumento de competencia debido a la globalización, las empresas buscarán mejorar sus relaciones comerciales con sus cliente y ganar nuevos. La competencia ahora es mundial, por lo que una gestión de calidad ayudará a tener un mayor prestigio en el mercado, se usa a la calidad como una estrategia competitiva.

#### *2.2.1.4 Factor medio ambiental*

Alcalde (2009) detalla que debido a la situación medio ambiental actual, ha generado que los países se preocupen más por el cuidado del planeta, creándose leyes a favor del medio

ambiente. Las empresas aportan su ayuda al planeta haciendo que sus sistemas de producción sean eco-amigables.

Las leyes que buscan proteger al medio ambiente hacen que las empresas busquen la forma de reducir el daño al planeta, esto implica la creación de nueva tecnología o gestión de las personas para aumentar la calidad de los procesos a favor del medio ambiente, a la vez que se obtiene una mejor imagen ante el mercado. En resumen, al hacer esto, las empresas estarían aplicando los tres factores de la calidad antes mencionados.

### **2.2.2 ISO**

Normas ISO Para propósitos de la presente investigación, se toman en consideración las siguientes normas, ISO 9000- ISO9004-ISO9001-2015 porque en ella se establece el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual sirve como uno de los ejes de la investigación por lo que las EMPRESAS AGROINDUSTRIALES deben contar para mejorar la calidad de sus productos, y las subsiguientes sobre Seguridad Alimentaria y de Higiene, en los cuales se establece las normas técnicas para exportación.

ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad –Directrices para la mejora del desempeño. Proporciona orientación para ir más allá de los requisitos de la ISO 9001, persiguiendo la mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad

ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.

#### *2.2.2.1 Iso 9001-2015*

ISO 9001 La Norma Internacional ISO 9001:2015 ha adoptado la "estructura de alto nivel" (es decir, la secuencia de la cláusulas, texto y terminología común), desarrollado por la ISO para mejorar la alineación entre sus normas internacionales para los sistemas de gestión. La Norma Internacional ISO 9001:2015 define los requisitos en un orden que es consistente con la planificación de la organización y gestión de procesos, es decir:

- Comprender el contexto de la organización, su sistema de gestión de calidad y procesos.
- Liderazgo, política y responsabilidades.
- Procesos para la planificación y la consideración de los riesgos y oportunidades.
- Procesos de soporte, incluyendo recursos, personas e información.
- Procesos operativos relacionados con los clientes, los productos y servicios.
- Procesos para la evaluación del desempeño.
- Procesos de mejora

Con una adecuada comprensión de la gestión de organizaciones y de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, una organización puede adaptar fácilmente su sistema o

sistemas de gestión existentes, para hacer frente a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. (ISO, 2015, p. 12)

6

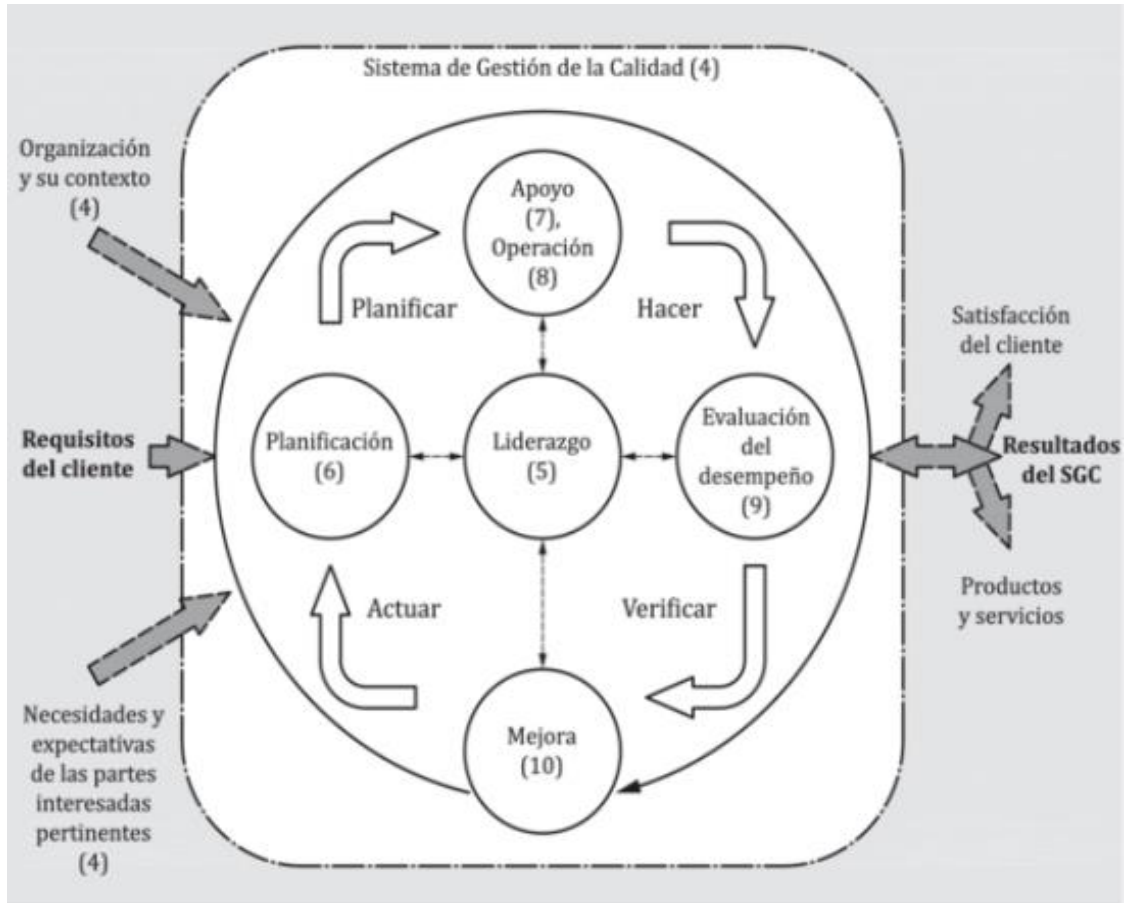


Figura 3 Ciclo ISO 9001

Fuente: ISO. (2015). ISO 9001:2015

#### 2.2.2.2 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar

Continuamente su sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos

Necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de la Norma



Internacional ISO 9001:2015.

La organización debe determinar los procesos necesarios para su sistema de

Gestión de calidad y su aplicación en toda la organización; y debe determinar:

- a) Las entradas necesarias y los resultados esperados de estos procesos.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Los criterios, métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño

Relacionados necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de tales procesos.

- d) Los recursos necesarios y garantizar su disponibilidad.
- e) La asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Los riesgos y oportunidades en conformidad con los requisitos de planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.
- g) Los métodos de seguimiento, medición, según el caso, y la evaluación de los procesos, y si es necesario, los cambios en los procesos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos.
- h) Las oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de calidad.

La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para así poder apoyar la operación de procesos y retener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado. (ISO, 2015, pp. 14-15)

El autor fija requisitos mínimos importantes que pueden llegar a cumplir los sistemas de gestión de calidad, en los cuales hay una amplia gama de posibilidades, pero también dependerá de cada empresa elegir su propio sistema acorde a una buena gestión de calidad, de acuerdo a sus características de dicha empresa. A su vez Se mantiene el enfoque acerca de suministrar constantemente productos y servicios que satisfagan al cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, cumpliendo con las políticas , garantizando procesos , construyendo oportunidades de mejora a través de la innovación y creatividad y tecnología.

### *2.2.2.3 PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015*

#### 1) Enfoque al cliente

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.

El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

## 2) Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

## 3) Compromiso de las personas

Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

## 4) Enfoque a procesos

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera mas eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

## 5) Mejora

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora :

La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

## 6) Toma de decisiones basada en la evidencia

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias potenciales no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

## 7) Gestión de las relaciones

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios.

### **3 Casos de impacto de la calidad en exportaciones agroindustriales**

#### **3.1 Gestión de Calidad - Empresa Campo Sol.**

La empresa CampoSol S.A tiene un sistema de gestión de calidad alimentaria llamado HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), con el cual identificamos y controlamos oportunamente los peligros biológicos, químicos y físicos que pueden afectar la inocuidad de los alimentos.

Tenemos un Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación Agroindustrial (CIIDiA), a través del cual buscamos ofrecer a nuestros clientes nuevas variedades de productos todo el año, con procesos de producción más sostenibles y saludables para los consumidores. Nuestra meta es convertirnos en líderes en el campo de la investigación, la tecnología alimentaria y el control biológico a nivel de Latinoamérica. Generamos nuevo conocimiento científico a través de estos principales proyectos de innovación:

- Desarrollamos protocolos de cultivo in vitro para acelerar el crecimiento de las plantas conservando la calidad genética, libre de agentes biológicos dañinos y con crecimiento durante todo el año.
- Contamos con nuestro propio banco de germoplasma (semillas) para conservar la genética de los cultivos que queremos reproducir mediante in vitro.
- Desarrollamos controles biológicos para las plagas, y uno de los principales logros científicos de este periodo fue el descubrimiento del poder de control biológico que tenía una

avispa parasitoide, nativa de una las plagas encontrada en los cultivos. De esta manera, controlamos la plaga con insectos y microorganismos propios de la zona.

Como en toda la industria alimenticia, los alimentos pueden generar impactos negativos como alergias, intoxicación por pesticidas y metales pesados, contaminación con microorganismos, entre otros. Nosotros asumimos el compromiso de brindar productos saludables y de alta calidad, basados en nuestras buenas prácticas y certificaciones de cumplimiento de los estándares internacionales. Por ello, eliminamos los riesgos a la salud garantizando lo siguiente:

- Nuestros productos no cuentan con ingredientes ni productos considerados como alérgenos alimentarios de acuerdo con el Codex Alimentarius, el más alto organismo internacional en materia de normas de alimentación.

- Priorizamos el uso de pesticidas biológicos en nuestros cultivos. La aplicación de pesticidas químicos se realiza de manera racionalizada de acuerdo con la dosis máxima permitida por las legislaciones internacionales.

- Contamos con procedimientos de limpieza y sanitización validados, que evitan cualquier tipo de contaminación por microorganismos durante el proceso de producción.

Con respecto al etiquetado de nuestros productos, queremos que nuestros consumidores tomen decisiones informadas y conozcan todo el valor nutricional de nuestros alimentos. Por ello, cumplimos con las normas de etiquetado del país de destino y con la Norma Metrológica Peruana de Rotulado de Productos Envasados.



Figura 4: Ejes del sistema de gestión de calidad alimentaria

Fuente: Informe de sustentabilidad (CAMPOSOL S.A., 2017)

Toda la información sobre la gestión de calidad de la empresa presentada en este trabajo se encuentra en el Informe de sustentabilidad 2017, documento anual hecho por la misma empresa. Vemos que su gestión de calidad está presente en toda la cadena de valor de la empresa, desarrollando innovación y aplicándolo desde el cultivo y cuidando de que todos sus productos alcancen los estándares de calidad idóneos, debido a su gestión de calidad es que la empresa ha conseguido diversas certificaciones.

Certificaciones Camposol S.A

-USDA Organic

-Rainforest Alliance

-Global GAP

-Global GAP Grup

-IFS Food

-Business Alliance for Secure Commerce

-OHSAS 18001

-Operador Económico Autorizado

-Select Graneer

-ISO 14001:2015



### 3.2 Estudios de casos en Piura

#### 3.2.1 Evaluación de una propuesta de mejora para reducir el tiempo de traslado en la cosecha de uva de mesa. (Huemura Merino, 2018)

Problema	Propuesta	Resultados
Se ha identificado que en la empresa Sociedad Agrícola Saturno S.A se utilizan dos métodos para transportar la fruta desde el campo hasta la planta de empaque, pero ninguno logra cubrir las expectativas en cuanto a su eficiencia, es decir, disminuir el tiempo de traslado y de exposición de la fruta a altas temperaturas.	Se estima una producción de 6,000 jabas para un solo centro de acopio, hará falta contar con 2 portabins (capacidad 120 jabas) y 2 camiones (capacidad 480 jabas).	Mejora en la tasa de llenado.  Menor tiempo muerto.
La exposición prolongada de la uva de mesa a la temperatura hace que pierda su calidad.	Dar la responsabilidad al área de calidad de verificar que se esté desinfectando los camiones antes de colocar la fruta y que el encargado esté usando los elementos de protección personal indicados por el protocolo de la empresa.	Menor tasa de aparición de tiempo muerto.  Menor costo de implementación.  Menor costo de tiempo muerto.

En el caso anteriormente expuesto vemos que la empresa tenía un cuello de botella que amenazaba con la calidad del producto final que podía entregarle al importador, lo cual podría ocasionar pérdidas tanto en ventas como en los insumos, además de los costos que ya se presentaban por tiempo muerto. La solución fue la mejora de los procesos en combinación de la aplicación de tecnología según el estudio de caso. En este caso el factor humano y tecnológico impactan en la calidad final del producto para la exportación.

**3.2.1 Efecto de bioinsecticidas e inductores de defensa en el control de trips de la mancha roja *Chaetanaphotrips spp.* en el cultivo de banano orgánico en el Valle del Chira – Piura.**  
(Alban, 2018)

Problema	Propuesta	Resultados
En el Valle del Chira, Sullana, el trips de la mancha roja poniendo en riesgo la sostenibilidad de esta cadena exitosa de banano orgánico de exportación.	Aplicación de bioinsecticidas: Bioxter Gorplus Nor film 17 Trilogy 70	Disminución de las plagas que afectaban el cultivo de banano orgánico en el Valle del Chira.
Ante el complicado estado fitosanitario del banano es muy difícil que los pequeños productores del valle del Chira aprovechen y se beneficien del excelente panorama que ofrece la exportación orgánica de este producto.	E inductores de defensa: Agrisil Ecovida lactodefense Algae crop silicio	

En el anterior caso presentado vemos que el problema principal afecta la calidad del producto, el cual no permitía que se aproveche la situación actual de la exportación al no contar con la calidad necesaria. La solución, en la cual se utilizan los avances científicos logra la mejora de la calidad del producto para su exportación.

## 4. Conclusiones

4.1) Hoy en día el sector agroindustrial el cual deriva en la Agro exportación, es sin duda uno de los sectores económicos de PIURA con un crecimiento del 26% en el año 2018, debido al progreso en la calidad y productividad de la fruta, es por este motivo, por el cual las empresas, deben estar a la altura de las exigencias para poder satisfacer las necesidades del cliente.

4.2) En el mercado actual, la competencia es globalizada, por lo que el consumidor, cada vez más informado, preferirá obtener el mejor producto de todos. La gestión de la calidad permite que se mejoren los productos a ofrecer al mercado mundial, lo cual impacta en el aumento de las exportaciones con el pasar de los años.

4.3) El interés que ha surgido en la calidad de las Agro exportaciones a lo largo de los años por la necesidad de lograr mejores resultados, se puede conseguir de diversos factores, siendo los más importantes el factor humano y el factor tecnológico. Dentro de las técnicas analizadas en los estudios de casos en Piura, vemos que la combinación de la gestión humana con el desarrollo de la tecnología es la forma más novedosa, la cual logra mejores resultados en los productos de que se irán a exportar. En el caso de lo logrado por la empresa Camposol S.A demostrado en su Informe de Sustentabilidad 2017, usan la calidad como estrategia competitiva.

4.4) En los últimos años las exportaciones están incrementándose, las certificaciones de calidad son una ventana que permite que los mercados extranjeros se fijen en el exportador piurano y este pueda competir a nivel global.

4.5) Del mismo modo esta monografía servirá para futuros estudios e investigaciones en el rubro de Impacto de la calidad en exportaciones de fruta.

## 5 Bibliografía

- Alban, C. E. (2018). *Efecto de bioinsecticidas e inductores de defensa en el control de trips de la mancha roja Chaetanaphotrips spp. en el cultivo de banano orgánico en el Valle del Chira – Piura*. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1659/AGR-ALB-VIE-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Arbulú Sánchez, J. F. (2007). *Implementación del programa de calidad EUREPGAP en los fundos Santa Clara y Los Compadres. Tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Piura, Piura, Perú*. Obtenido de Repositorio Institucional Pirhua: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1218?show=full>
- Bautista Gil, K. I., & Córdova Gonzales, S. J. (2016). *Estrategias logísticas para desarrollar proceso de exportación de frambuesa del departamento de Lambayeque hacia países bajos en el año 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3962/TESIS%20FINAL%20-%20%20BAUTISTA%20Y%20CORDOVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benites Echegaray, C. A., De Marzo Peña, Ó. F., Soto Martínez, F. O., & Uribe Donayre, C. P. (2017). *Calidad en las empresas del sector agroexportador del Departamento de Ica*. Obtenido de Repositorio digital de tesis PUCP: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9022>

CAMPOSOL S.A. (2017). *Informe de sostenibilidad 2017*. Obtenido de [http://camposol.com.pe/wp-content/uploads/2019/02/camposol\\_sustainability\\_report\\_2017.pdf](http://camposol.com.pe/wp-content/uploads/2019/02/camposol_sustainability_report_2017.pdf)

Castillo Rodas, M. d. (2016). *Impacto de la estrategia de diferenciación en la exportación del banano orgánico del distrito de Chepén al mercado Holandés 2016*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/379?show=full>

Chabert, J. (2005). *Manual de Comercio Exterior*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GhvOg5AXrS0C&pg=PA27&dq=definiciones+de+comercio+exterior&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2ofqOtpPiAhWkr1kKHaphA5sQ6AEILjAB#v=onepage&q=definiciones%20de%20comercio%20exterior&f=false>

Díaz-Giménez, J. (1999). *Macroeconomía: primeros conceptos*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=yTZK03sOmDwC&pg=PA155&dq=concepto+de+exportacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwif5Zinw5LiAhUCvVkKHbGJD8AQ6AEIODAD#v=onepage&q=concepto%20de%20exportacion&f=false>

Equipo Vértice. (2008). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE*. Málaga: Editorial Vértice.

González, I., Martínez, A., Otero, C., & González, E. (2009). *Gestión del Comercio Exterior*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=f\\_3jgTXtn-IC&printsec=frontcover&dq=comercio+exterior&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=f_3jgTXtn-IC&printsec=frontcover&dq=comercio+exterior&hl=es-)

419&sa=X&ved=0ahUKEwj4e6trpPiAhUCtlkKHxKPC88Q6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false

Huemura Merino, N. R. (Marzo de 2018). *Evaluación de una propuesta de mejora para reducir el tiempo de traslado en la cosecha de uva de mesa*. Obtenido de Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Piura, Perú.:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3455/ING\\_599.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3455/ING_599.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio*. Prentice Hall. Obtenido de [http://comunica.sena.edu.co/sigc/docus/sistema\\_gestion\\_calidad.pdf](http://comunica.sena.edu.co/sigc/docus/sistema_gestion_calidad.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2014). *Comercio Exterior - Texto Educativo*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/Sites/Pecex/herramientas/MinceturLibro2014.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/Pecex/herramientas/MinceturLibro2014.pdf)

Pastor Figueroa, F. A. (2017). *Incremento de la calidad con dos tipos de cobertura en frutos de granado (punica granatun) var. Wonderful para exportación en zonas áridas de Arequipa*. Obtenido de Repositorio Institucional Digital UNSA: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/405>

Ramírez Gutiérrez, D. A., & Vera Castillo, M. A. (2017). *Propuesta de una mejora en el proceso de empaquetado de una empresa productora de uva de mesa para exportación*.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de  
<http://hdl.handle.net/10757/621777>

Schonberger, R. J. (1992). *Técnicas japonesas de fabricación*. Limusa. Obtenido de  
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Soler, D. (2014). *Guía práctica de las reglas Incoterms 2010: Derechos y obligaciones sobre las mercancías en el comercio internacional*. Marge Books.

## 6 ANEXOS

TABLAS:

TABLA 1: CATALOGO EXPORTADOR DE LA REGION PIURA.....15

Potencialidades de la region PIURA 2014	
FRUTAS	%
UVA DE MESA	7.72
MANGOS	4.01
BANANO ORGANICO	3.87
PALTA	0.36
MARACUYA	0.22
CACAO BLANCO	0.12
LIMON	0.07
MANDARINA	0.02
SANDIA	0.003
COCO	0.0001



TABLA 2: REPORTE DE COMERCIO REGIONAL DE PIURA-2018.....2

Piura: Exportaciones por Sectores Económicos (US\$ Millones)							
Part. % 2018	Descripción	Anual					Var % 18/17
		2014	2015	2016	2017	2018	
<b>73%</b>	<b>Exportaciones No Tradicionales</b>	<b>1 664</b>	<b>1 631</b>	<b>1 588</b>	<b>1 458</b>	<b>1 978</b>	<b>35,6%</b>
<b>31%</b>	<b>Agropecuario</b>	<b>567</b>	<b>655</b>	<b>717</b>	<b>646</b>	<b>843</b>	<b>30%</b>
12%	Uvas frescas	225	233	261	216	325	50%
8%	Mangos (frescos, conserva, congelado)	128	175	176	157	214	36%
6%	Bananas frescas	115	140	146	139	156	12%
1%	Limón y derivados	25	30	28	26	20	-22%

Piura tiene una economía bastante diversificada; es el 1º productor de limón, mango, petróleo, fosfatos de calcio e hidrobiológico congelados (pota, otros), así como el 2º productor de uva después de Ica.

las agroexportaciones (tradicionales y no tradicionales), equivalentes a la tercera parte de las exportaciones totales, aumentaron 26% en 2018, debido a las mayores ventas de uva (+50%) y mango (+36%).

las exportaciones agroindustriales de Piura ascendieron a US\$ 862 millones en 2018, monto que representa en 13 % de las exportaciones agroindustriales del país. Los principales bienes que la región exportó fueron: uva, mango, banana.

